

## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้นำเสนอสรุปผลการศึกษาที่สำคัญ เป็น 3 ข้อ ได้แก่ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### 1. สรุปการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1.1 ศึกษาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

1.1.2 ศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

1.1.3 ศึกษาเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ในปัจจุบันกับในอดีต และกับสำนักงานเขตอื่นในพื้นที่ใกล้เคียง รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

1.1.4 ศึกษาภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

##### 1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และ (3) การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการประจำ ลูกจ้างของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานครจำนวน 614 คน และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองของสำนักงานเขตบึงกุ่มจำนวน 139,050 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนทั้งหมด 1,014 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการอ้างอิงตารางของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) จากการแจกแบบสอบถามเก็บข้อมูลภาคสนามสามารถเก็บได้จริง 862 ชุด จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม คิดเป็นจำนวนร้อยละ 85.0 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (1,014 คน)

**1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบแบบสอบถาม (pre-test) จำนวน 50 ชุด และผ่านการทดสอบหาความเที่ยงตรง (validity) และ ความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถามซึ่งมีระดับค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.85

**1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล**ผู้ศึกษาทำการแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามพร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดในการตอบแบบสอบถามแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้าง และประชาชนในเขตการปกครองของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้วยตนเอง รวมทั้งสิ้นจำนวน 1,014 ชุด โดยเริ่มเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 13 ตุลาคม 2549 ถึง วันที่ 5 ธันวาคม 2549 รวมทั้งหมด 49 วัน และสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้มีจำนวน 862 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85.0 ของแบบสอบถามทั้งหมด 1,014 ชุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูลหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของข้อมูล แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ (SPSS for PC) สถิติที่นำมาใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation หรือ S.D.) การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (f-test) หรือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว วัน-เวย์ อโนวา (one way ANOVA) รวมทั้งการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟฟี (scheffe) โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 ทั้งนี้ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการบรรยายประกอบตาราง

### 1.3 ผลการวิจัย

ผลการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 6 ด้าน หรือ 6M ได้แก่ ด้านการบริหารบุคลากร (Man) ด้านการบริหารงบประมาณ (Money) ด้านการบริหารงานทั่วไป (Management) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) ด้านการให้บริการประชาชน (Market) และด้านการบริหารคุณธรรม (Morality) ผู้ศึกษาได้สรุปผลการวิเคราะห์ โดยแบ่งเป็น 4 ข้อ ดังนี้

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา แนวทางการพัฒนา รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

1.3.4 สรุปผลภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

**1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-40 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

**1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร** โดยพิจารณาตามกรอบแนวคิด 6 ด้าน หรือ 6M สรุปได้ดังนี้

1) **ประสิทธิภาพด้านการบริหารบุคลากร** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพในการบริหารพัฒนาด้านการบริหารบุคลากร ใน 4 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้บรรจุแต่งตั้งและใช้บุคลากรเหมาะสมกับงาน (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มมีการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร เช่น การฝึกอบรม และการศึกษาดูงาน (3) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้เชิญบุคลากรภายนอกมาให้ความรู้ และช่วยพัฒนาบุคลากร และ (4) ผู้บริหารของสำนักงานเขตบึงกุ่มได้ปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างของผู้ที่ดี พร้อมกันนั้น กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม การบริหารบุคลากรของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง

2) **ประสิทธิภาพด้านการบริหารงบประมาณ** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพในการบริหารพัฒนาด้านการบริหารงบประมาณ ใน 4 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้รับงบประมาณเพียงพอในการทำโครงการต่าง ๆ หรือกิจกรรมต่าง ๆ (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้มีการชี้แจงการบริหารงบประมาณให้ประชาชนทราบ (3) สำนักงานเขตบึงกุ่มใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด และ (4) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้สนับสนุนให้มีการตรวจสอบด้านการเงินทั้งจากภายในและภายนอก เช่น ประชาชนในเขตบึงกุ่ม พร้อมกันนั้น กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม การบริหารงบประมาณของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง

3) *ประสิทธิภาพด้านการบริหารงานทั่วไป* กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมากว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป ในเรื่อง สำนักงานเขตบึงกุ่มได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้วยการจัดให้บริการแบบเสร็จสิ้นในจุดเดียว (one stop service) ทำให้บริการประชาชนได้รวดเร็วขึ้น และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลางใน 3 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มใช้การบริหารงานแบบที่มุ่งความสำเร็จมากกว่าการบริหารแบบที่มีขั้นตอนมากและยืดหยุ่น (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในบางเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของประชาชน และ (3) สำนักงานเขตบึงกุ่มมีการประสานงานภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกันนั้น กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยระดับปานกลางว่า ในภาพรวม การบริหารงานทั่วไปของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง

4) *ประสิทธิภาพด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์* กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมากว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้จัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่น เก้าอี้ โต๊ะ (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้นำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และเครื่องถ่ายเอกสาร เพื่อช่วยในการให้บริการประชาชนได้รวดเร็วขึ้น และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลางใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มมีการจัดหา แจกจ่ายวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพอ (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มมีการบำรุงรักษา ควบคุม ตรวจสอบการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกันนั้น กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยระดับปานกลางว่า ในภาพรวม การบริหารวัสดุอุปกรณ์ของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง

5) *ประสิทธิภาพด้านการให้บริการประชาชน* กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลางว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการประชาชน ใน 3 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้จัดบุคลากรทำหน้าที่ต้อนรับ ให้ความช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำแก่ประชาชนที่มาติดต่องานหรือรับบริการ (2) การให้บริการประชาชนแบบเสร็จสิ้นในจุดเดียวของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง (3) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้ขยายการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่น โทรศัพท์สายด่วน และเว็บไซต์ และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับน้อยว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มได้จัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อพบปะเยี่ยมเยียนหรือออกให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำ พร้อมกันนั้น กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยระดับปานกลางว่า ในภาพรวม การให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง

6) *ประสิทธิภาพด้านการบริหารคุณธรรม* กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารคุณธรรม ใน 4 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้ให้บริการด้วยความเสียสละ อดทน เสมอภาคและเป็นธรรม (2) บุคลากรส่วนใหญ่ของสำนักงานเขตบึงกุ่มไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่ไปแสวงหาผลประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น เรียกร้องสิ่งของมีค่าเพื่อแลกกับการให้บริการ (3) บุคลากรส่วนใหญ่ของสำนักงานเขตบึงกุ่มให้บริการด้วยความสุภาพ และเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน และ (4) บุคลากรของสำนักงานเขตบึงกุ่มให้ข้อมูลข่าวสารของราชการแก่ประชาชนอย่างตรงไปตรงมา พร้อมกันนั้น กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม การบริหารคุณธรรมของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม การบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ การบริหารบุคลากร การบริหารงบประมาณ การบริหารงานทั่วไป การบริหารวัสดุอุปกรณ์ การให้บริการประชาชน และการบริหารคุณธรรม

**1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา**  
**แนวทางการพัฒนา รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวม**  
**ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร** แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1) *สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา*  
*ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร* ดังนี้

(1) ปัญหาด้านการบริหารบุคลากร กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีปัญหาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารบุคลากร ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตบึงกุ่มยังขาดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่น ความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ และ (2) บุคลากรของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีไม่เพียงพอกับปริมาณงาน

(2) ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีปัญหาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงบประมาณ ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้รับจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอและการเบิกจ่ายล่าช้าไม่ทันตามกำหนดในแผนงาน และ (2) การควบคุม ตรวจสอบงบประมาณของสำนักงานเขตบึงกุ่มยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น ใช้งบประมาณไม่ตรงตามแผน

(3) ปัญหาด้านการบริหารงานทั่วไป กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีปัญหาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มขาดการนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติอย่างจริงจัง และ (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มมีปัญหาเรื่องการประสานงาน และหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ทำให้บริหารงานล่าช้าไม่อาจแก้ไขปัญหาเร่งด่วน เช่น ปัญหาน้ำท่วม

(4) ปัญหาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีปัญหาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มมีวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ และเครื่องถ่ายเอกสาร และ (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มไม่ประกาศการจัดซื้อจัดจ้างให้ประชาชนได้ทราบอย่างทั่วถึง

(5) ปัญหาด้านการให้บริการประชาชน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีปัญหาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาการให้บริการประชาชน ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นมากเท่าที่ควร และ (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มให้บริการไม่รวดเร็วเท่าที่ควร และไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่

(6) ปัญหาด้านการบริหารคุณธรรม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีปัญหาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาการบริหาคคุณธรรม ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตบึงกุ่มขาดจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต ความขยันและอดทน และ (2) บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตบึงกุ่มใช้ตำแหน่งหรืออำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือให้พวกพ้อง

2) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ดังนี้

(1) แนวทางการพัฒนาการ บริหารบุคลากร กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมากกับแนวทางการพัฒนาการ บริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการบริหารบุคลากร ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรเน้นการพัฒนาหรือฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น เช่น คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต และ (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรให้ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรทุกฝ่าย

(2) แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมากกับแนวทางการพัฒนาการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการบริหารงบประมาณ ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรปรับปรุงระบบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณและระบบประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณให้คล่องตัว รวดเร็วและรัดกุมยิ่งขึ้น และ (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณ เช่น การประชุมวางแผนร่วมกัน

(3) แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมากกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการบริหารงานทั่วไป ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรสำรวจปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ และ (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรกำหนดและแจ้งระยะเวลาในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนของทุกกิจกรรมให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน

(4) แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมากกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรปรับปรุงการบำรุงรักษาควบคุม และตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และ (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรนำวัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่เดิมมาใช้ให้เกิดความคุ้มค่าและประโยชน์สูงสุด

(5) แนวทางการพัฒนาด้านการให้บริการประชาชน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมากกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการให้บริการประชาชน ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เป็นประจำหรือต่อเนื่อง โดยแจ้งวันเวลาและสถานที่ให้บริการให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน และ (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรเปิด โอกาสให้ประชาชนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแสดงความคิดเห็นและติชมการปฏิบัติงาน

(6) แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารคุณธรรม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมากกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการบริหารคุณธรรม ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) ผู้บริหารของสำนักงานเขตบึงกุ่มควรปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องการมีคุณธรรม และ (2) บุคลากรของสำนักงานเขตบึงกุ่มควรตั้งใจปฏิบัติงาน ไม่ใช่อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวและพวกพ้อง

3) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ดังนี้

(1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก ว่า ในภาพรวม การบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มในปัจจุบันมีประสิทธิภาพสูงกว่าในอดีต

(2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม การบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูงกว่าสำนักงานเขตอื่นในพื้นที่ใกล้เคียง

(3) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 3 ข้อ ดังนี้

ก. การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง สรุปได้ว่า มีความแตกต่างกันจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการบริหารงบประมาณ และไม่แตกต่างกันจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารบุคลากร (2) ด้านการบริหารงานทั่วไป (3) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (4) ด้านการให้บริการประชาชน และ (5) ด้านการบริหารคุณธรรม

ข. การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี สรุปได้ว่า มีความแตกต่างกัน จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (2) ด้านการบริหารคุณธรรม และไม่แตกต่างกันจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารบุคลากร (2) ด้านการบริหารงบประมาณ (3) ด้านการบริหารงานทั่วไป และ (4) ด้านการให้บริการประชาชน

ค. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือ (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ (3) สูงกว่าปริญญาตรี สรุปได้ว่า มีความแตกต่างกัน จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารงบประมาณ โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 คู่ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารงบประมาณ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (2) ด้านการบริหารคุณธรรม โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1 คู่ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีความคิดเห็นต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารคุณธรรม มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

ตรี และไม่แตกต่างกันจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารบุคลากร (2) ด้านการบริหารงานทั่วไป (3) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ และ (4) ด้านการให้บริการประชาชน

**1.3.4 สรุปผลภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร** ได้ดังนี้

- 1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก ว่า ในภาพรวม การบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ในอนาคตมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพสูงกว่าในปัจจุบัน
- 2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม การบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มในอนาคตมีแนวโน้มที่เป็นไปในทิศทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น

## 2. อภิปรายผล

ในการอภิปรายผลผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอเป็น 4 หัวข้อ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

- 2.1 ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร
- 2.2 ปัญหา และแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร
- 2.3 เปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ในปัจจุบันกับในอดีต และกับสำนักงานเขตอื่นในพื้นที่ใกล้เคียง รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร
- 2.4 ภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

### 2.1 ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย การบริหารบุคลากร การบริหารงบประมาณ การบริหารวัสดุอุปกรณ์ การบริหารงานทั่วไป การให้บริการประชาชน และการบริหารคุณธรรม ผู้ศึกษามีความคิดเห็น โดยแบ่งการนำเสนอแต่ละด้าน ดังนี้

**2.1.1 การบริหารการพัฒนาด้านการบริหารบุคลากร** ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่า ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง แทนที่จะเป็นระดับมาก สืบเนื่องมาจากสำนักงานเขตบึงกุ่ม ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรน้อย เช่น การฝึกอบรม การเชิญผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาให้ความรู้ รวมทั้งการศึกษาดูงาน เพื่อช่วยพัฒนาบุคลากรภายในหน่วยงาน เหล่านี้ถือว่าเป็นทรัพยากรสำคัญที่จะช่วยให้การบริหารการพัฒนาต่าง ๆ มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ สอดคล้องกับผลงานของ อัสยุทธิ์ สุทธิธวิล (2538: 161-162) ได้ศึกษา เรื่อง “ประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นใน กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตราชเทวี” ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า สำนักงานเขตควรที่จะพัฒนาบุคลากรเพื่อพัฒนาการทำงานให้บริการในหน้าที่ประจำ เช่น การจัดสัมมนา ฝึกอบรม ศึกษาดูงาน และพอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ อูร ดันติสุนทร (หนังสือพิมพ์มติชน วันที่ 16 มิถุนายน 2549) ในเรื่องการพัฒนาบุคลากร โดยกล่าวไว้ว่า รัฐบาลควรให้ความสำคัญแก่ท้องถิ่น โดยเฉพาะ องค์การบริหารส่วนตำบล ควรมีการจัดอบรม สัมมนาให้ความรู้แก่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล และประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น วิชาการผังเมือง วิธีการกำจัดขยะ การบำบัดน้ำเสีย การสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดี ตลอดจนการร่วมมือกับครู ร่วมมือกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ร่วมมือกับเจ้าหน้าที่เกษตร และเมื่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล มีความรู้ในการดูแลทุกข์สุขของประชาชนอย่างใกล้ชิดแล้ว ประชาชนก็จะเริ่มหวังสิทธิอำนาจของตนมากขึ้น

**2.1.2 การบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงบประมาณ** ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่า ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารงบประมาณอยู่ในระดับปานกลาง แทนที่จะเป็นระดับมาก สืบเนื่องมาจากสำนักงานเขตบึงกุ่ม มีระบบการควบคุมตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบน้อย ทั้งนี้ สอดคล้องกับผลงานของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2546: 78) ได้ให้ความเห็นไว้ในหนังสือ “การบริหารและการจัดการเทศบาลในยุคปฏิรูปการเมือง” ว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารการพัฒนาควรมีอย่างน้อย 6 ประการ ประกอบด้วย (1) คน (Man) (2) เงิน (Money) (3) วัสดุอุปกรณ์ (Material) (4) การจัดการทั่วไป (Management) (5) ผู้รับบริการหรือประชาชน (Market) (6) จริยธรรมของบุคลากร (Morality) ปัจจัยทั้ง 6 ประการนี้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารของหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ได้กล่าวถึงการบริหารงบประมาณ (Money) ว่า ประกอบไปด้วย (1) การสนับสนุนให้มีการตรวจสอบด้านการเงิน ทั้งจากหน่วยงานภายใน เช่น ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบตามกฎหมาย และภายนอก เช่น ประชาชนในท้องถิ่น รวมทั้งมีการชี้แจงบริหารงบประมาณให้แก่

ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่องด้วย (2) การชี้แจงการบริหารงบประมาณของตนให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง (3) การระดมทุนเพื่อให้การบริหารของเทศบาลอย่างต่อเนื่อง และ (4) การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและสร้างรายได้ เช่น การนำแผนที่ภาษีมาใช้เพื่อช่วยให้การจัดเก็บภาษีครอบคลุมและเต็มเม็ดเต็มหน่วย รวมทั้งการให้เข้าวัสดุอุปกรณ์ และสถานที่ในการทำกิจกรรมของเอกชน

**2.1.3 การบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป** ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย ว่า ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารงานทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง แทนที่จะเป็นระดับมาก สืบเนื่องมาจากสำนักงานเขตบึงกุ่มมีการประสานงานทั้งภายใน และภายนอก ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร สำนักงานเขตควรให้ความสำคัญในการประสานงาน เพื่อให้การบริหารงานของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นการเสริมสร้างสมรรถนะในการบริหารงานให้เข้มแข็ง

ทั้งนี้ สอดคล้องกับผลงานของ อนุรักษ์ พัวพงษ์ไพโรจน์ (2538: 195-197) ที่ได้ศึกษา เรื่อง “ประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลางกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางกอกน้อย” ให้ข้อเสนอแนะแนวทางเพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการ ด้านบริหารจัดการ ว่า สำนักงานเขตควรปรับปรุงในด้านการจัดการให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการยิ่งขึ้น เช่น กรณีที่ต้องมีการประสานงานทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน และสอดคล้องกับ ลือชัย เจริญทรัพย์ (2538: 231-233) ที่ได้ศึกษา เรื่อง “ประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลาง กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางเขน” ผลการศึกษาพบว่า สำนักงานเขตมีปัญหาด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปรับปรุง ว่า สำนักงานเขตควรเน้นการประสานงาน และการประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผลงานของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2546: 78) ที่ได้ให้ความเห็นไว้ในหนังสือ “การบริหารและการจัดการเทศบาลในยุคปฏิรูปการเมือง” ว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารการพัฒนาควรมีอย่างน้อย 6 ประการดังได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น ปัจจัยทั้ง 6 ประการนี้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารของหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ได้กล่าวถึงการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป (Management) ที่น่าสนใจ เช่น การระดมความคิดเห็นให้เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของประชาชน การสร้างทางเลือกให้กับประชาชนโดยไม่ยึดความคิดเห็นของผู้บริหารแต่ฝ่ายเดียวเป็นหลัก การชักชวนความร่วมมือหรือประสานงานกับบุคคลภายนอก เช่น ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา สื่อมวลชน ตลอดจนประชาชนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมสนับสนุนหรือช่วยเหลือ โดยการทำกิจกรรมร่วมกัน ให้เกิดประโยชน์กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง

**2.1.4 การบริหารการพัฒนาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์** ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย ว่า ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง สืบเนื่องมาจากสำนักงานเขตบึงกุ่ม มีวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ โดยเฉพาะวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยที่จะช่วยในการทำงาน หรือการให้บริการประชาชนสะดวก รวดเร็วขึ้น เช่น คอมพิวเตอร์ และเครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น รวมทั้งขาดการบำรุงรักษา ควบคุมตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ สอดคล้องกับผลงานของ อนุรักษ์ พัวพงษ์ไพโรจน์ (2538: 195-197) ที่ได้ศึกษา เรื่อง “ประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลาง กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางกอกน้อย” ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากรการบริหารที่เกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ไว้ว่า เครื่องมือ เครื่องใช้ หรืออุปกรณ์ทันสมัยและยานพาหนะที่ใช้ในการให้บริการของหน่วยงาน ควรมีความพร้อมและให้ความสำคัญในการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพด้วย และสอดคล้องกับผลงานของ เนตรชนก จิระเกียรติ (2537: 204) ที่ได้ศึกษา เรื่อง “การให้บริการประชาชน: ศึกษากรณีงานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร” ได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ ว่า ควรจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในสำนักงานให้มีความพร้อมที่จะให้บริการประชาชน รวมอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร และเครื่องถ่ายเอกสาร ตลอดจนเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องฟอกอากาศ โต๊ะ เก้าอี้ เป็นต้น

**2.1.5 การบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการประชาชน** เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย ว่า ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ศึกษาเห็นว่า แม้ในปัจจุบันสำนักงานเขตได้เปิดการให้บริการประชาชนแบบเสร็จสิ้นในจุดเดียว (one stop service) เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มารับบริการ แต่การให้บริการนั้นก็ยังไม่ครอบคลุมทั่วถึง และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนเท่าที่ควร สาเหตุสำคัญอย่างหนึ่ง คือ ประชาชนผู้รับบริการเองขาดการรับรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการด้วย ทำให้ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ศึกษาเห็นว่า สำนักงานเขตควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ความเข้าใจเรื่องการให้บริการต่าง ๆ นอกจากนี้ ควรขยายช่องทางให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อออกให้บริการอย่างต่อเนื่อง โทรศัพท์สายด่วน และเว็บไซต์ การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ ทั้งนี้ สอดคล้องกับผลงานของ เนตรชนก จิระเกียรติ (2537: 204) ที่ได้ศึกษา เรื่อง “การให้บริการประชาชน: ศึกษากรณีงานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร” ได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนไว้ว่า ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการประชาชนให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

โดยพิจารณาใช้แนวทางการให้บริการที่เสร็จสิ้นในจุดเดียว หรือ ใต้อะเดียว (one stop service) กับทุก ๆ เรื่องที่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ รวมทั้งคำนึงถึงขั้นตอนและระยะในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผลงานของ กุลวดี พูลเสน (2538: 190-192) ที่ได้ศึกษา เรื่อง “ประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลาง กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตพระโขนง” ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ ว่า สำนักงานเขตควรจัดให้มีหน่วยประชาสัมพันธ์ในการให้บริการของสำนักงานเขต โดยมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้ข้อมูลและบริการตอบคำถามต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ โดยเน้นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนของการให้บริการ หลักฐานต่าง ๆ ที่ต้องใช้ ค่าธรรมเนียม และระยะเวลาการให้บริการ

**2.1.6 การบริหารการพัฒนาด้านการบริหารคุณธรรม** ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย ว่า ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารคุณธรรมอยู่ในระดับปานกลาง สืบเนื่องมาจากบุคลากรบางส่วน ของสำนักงานเขตบึงกุ่มขาดจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน เช่น ขาดความอดทน ความสุภาพและเอาใจใส่ ในการปฏิบัติงาน การบิดเบือนข้อมูลข่าวสารราชการ และหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ทั้งนี้ สอดคล้องกับผลงานของ ยูพา ตั้งตน (2538: 174-178) ที่ได้ศึกษา เรื่อง “ประสิทธิผลของระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตมีนบุรี” ได้ให้ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการที่สำคัญสรุปได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างตรงไปตรงมาโดยไม่มี การเรียกร้อยประโยชน์อันมิพึงได้จากผู้รับบริการ มีความสนใจและตั้งใจในการให้บริการ เช่น สนใจได้ ถามผู้รับบริการว่ามาติดต่อเรื่องอะไร นอกจากนี้ควรให้บริการต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ ลำเอียง ไม่เห็นแก่พวกพ้อง และสอดคล้องกับผลงานของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2546: 78) ที่ได้ให้ ความเห็นไว้ในหนังสือ “การบริหารและการจัดการเทศบาลในยุคปฏิรูปการเมือง” ว่า ปัจจัยที่มีส่วน สำคัญต่อการบริหารการพัฒนาควรมีอย่างน้อย 6 ประการ ดังได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น ปัจจัยทั้ง 6 ประการ นี้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารของหน่วยงาน โดยกล่าวถึงการบริหารการพัฒนา ด้าน จริยธรรมหรือคุณธรรม (Morality) เช่น (1) การนำหลักธรรมมาใช้บริการ โดยเฉพาะในเรื่องความ ซื่อสัตย์ สุจริตอดทน สุภาพ มีเมตตาธรรม (2) การไม่ใช้สถานะหรือตำแหน่งไปแสวงหาผลประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็ผลประโยชน์ของตนเองหรือของผู้อื่น เช่น การใช้ตำแหน่งหน้าที่ เรียกร้อย ผลประโยชน์ในทางมิชอบ เรียกร้อยของกำนัน ของขวัญ หรือประโยชน์อื่นใดจากบุคคลอื่นเพื่อ แลกกับการบริการ (3) การไม่ใช้และไม่บิดเบือนข้อมูลข่าวสารของราชการเพื่อให้ประชาชนเข้าใจ ผิดโดยมุ่งหวังผลประโยชน์สำหรับตนเอง และ (4) การแสดงความรับผิดชอบในการบริหารงาน ผิดพลาด เช่น เมื่อมีการบริหารงานผิดพลาดหรือตัดสินใจผิดก็ออกมาขอโทษประชาชนหรือชี้แจง ทำความเข้าใจรวมทั้งแสดงความรับผิดชอบโดยการย้ายหรือลาออกจากตำแหน่ง

## 2.2 ปัญหาและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของ

### สำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

ผู้ศึกษามีความเห็นว่ สำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร มีปัญหาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาทั้ง 6 ด้าน ในที่นี้ ผู้ศึกษาได้ยกตัวอย่างเฉพาะปัญหาที่สำคัญด้านละ 1 ปัญหา ซึ่งได้จากผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างไว้แล้วในบทที่ 4 ข้างต้น พร้อมกันนี้ได้เสนอสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาไว้ปัญหาละ 2 สาเหตุ และได้เสนอแนวทางแก้ไขหรือแนวทางการพัฒนาไว้ 2 แนวทางด้วย ดังต่อไปนี้

#### 2.2.1 ด้านการบริหารบุคลากร

1) ปัญหาสำคัญ คือ “บุคลากรของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีไม่เพียงพอ”

2) สาเหตุ

- (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มไม่มีอำนาจในการบรรจุและแต่งตั้งบุคลากร
- (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มมีความรับผิดชอบและปริมาณงานมาก

3) แนวทางการพัฒนา

- (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรมีอำนาจในการบรรจุและแต่งตั้งบุคลากรบางตำแหน่ง โดยการแก้ไขข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร ให้กรุงเทพมหานครหรือผู้ว่าราชการกระจายอำนาจในการบรรจุและแต่งตั้งให้แก่สำนักงานเขตเพิ่มมากขึ้น
- (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มต้องส่งเสริมการมีส่วนร่วมหรือประสานงานกับบุคคล องค์กรภายนอก เช่น ภาคเอกชน ประชาชนในพื้นที่ เป็นต้น เข้ามามีส่วนร่วมสนับสนุนหรือช่วยเหลือการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

#### 2.2.2 ด้านการบริหารงบประมาณ

1) ปัญหาสำคัญ คือ “สำนักงานเขตบึงกุ่มได้รับงบประมาณไม่เพียงพอ”

2) สาเหตุ

- (1) รัฐบาลและกรุงเทพมหานครควรสนับสนุนเงินงบประมาณไม่เพียงพอ
- (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มใช้จ่ายงบประมาณอย่างไม่ประหยัดและไม่คุ้มค่า

3) แนวทางการพัฒนา

- (1) รัฐบาลและกรุงเทพมหานครควรสนับสนุนเงินงบประมาณให้เพียงพอ และสำนักงานเขตบึงกุ่มควรเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและสร้างรายได้อื่นนอกเหนือจากการสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาล

(2) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรควบคุม ตรวจสอบ การใช้จ่ายงบประมาณ ให้เป็นไปอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด ในเวลาเดียวกัน ควรสนับสนุนให้มีการ ตรวจสอบทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอก เช่น ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบตามกฎหมาย สื่อมวลชน ประชาชน เป็นต้น

### 2.2.3 ด้านการบริหารงานทั่วไป

1) ปัญหาสำคัญ คือ “สำนักงานเขตบึงกุ่มขาดการนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติ อย่างจริงจัง”

#### 2) สาเหตุ

- (1) บุคลากรขาดความรู้ ความสามารถในการวางแผน
- (2) ผู้บริหารบางส่วนไม่สนใจการวางแผนและการนำแผนไปปฏิบัติ

#### 3) แนวทางการพัฒนา

- (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรมีการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการวางแผนและการนำแผนไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง
- (2) กรุงเทพมหานครหรือสำนักงานเขตควรจัดการฝึกอบรมผู้บริหาร ในเรื่องการวางแผนและการนำแผนไปปฏิบัติจริง และควรมีการติดตามประเมินผลด้วยว่า ได้มีการ นำไปปฏิบัติตามหรือไม่เพียงใด

### 2.2.4 ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์

1) ปัญหาสำคัญ คือ “สำนักงานเขตบึงกุ่มมีวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการ ปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ และเครื่องถ่ายเอกสาร”

#### 2) สาเหตุ

- (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มมีงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ไม่ เพียงพอ
- (2) บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตบึงกุ่มใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างไม่ ประหยัด ไม่คุ้มค่า และไม่เกิดประโยชน์สูงสุด

#### 3) แนวทางการพัฒนา

- (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรขอรับการสนับสนุนงบประมาณเพิ่มจาก กรุงเทพมหานครหรือองค์กรเอกชน
- (2) บุคลากรของสำนักงานเขตบึงกุ่มควรมีการใช้วัสดุอุปกรณ์ให้เกิด ความคุ้มค่า เช่น มีการดูแลบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์เพื่อยืดอายุการใช้งาน เป็นต้น โดยผู้บริหารควร

ควบคุมตรวจสอบให้เข้มงวด และทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัด  
คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด

### 2.2.5 ด้านการให้บริการประชาชน

1) ปัญหาสำคัญ คือ “สำนักงานเขตบึงกุ่มให้บริการไม่รวดเร็วเท่าที่ควร  
และไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่”

#### 2) สาเหตุ

(1) บุคลากรบางส่วนขาดจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน

(2) ผู้บริหารบางส่วนของเขตบึงกุ่มมิได้ประพฤติตัวเป็นแบบอย่างที่ดี

ของการให้บริการ

#### 3) แนวทางการพัฒนา

(1) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรปลูกฝังและจัดการฝึกอบรมหลักสูตร การ  
พัฒนาจิตสำนึกของการให้บริการที่ดีแก่บุคลากรทุกระดับ พร้อมกับการนำรูปแบบการบริหารจัดการ  
ของภาคเอกชนที่เน้นลูกค้า หรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางมาใช้

(2) ผู้บริหารควรประพฤติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของการให้บริการ เช่น  
การให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติ

### 2.2.6 ด้านการบริหารคุณธรรม

1) ปัญหาสำคัญ คือ “บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตบึงกุ่มใช้  
ตำแหน่งหรืออำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือให้พวกพ้อง”

#### 2) สาเหตุ

(1) ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานเขตบึงกุ่มปล่อยปละละเลยหรือไม่  
ควบคุมดูแลบุคลากรหรือผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเข้มงวด

(2) บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตบึงกุ่มขาดคุณธรรมและ  
จริยธรรมในการปฏิบัติราชการ

#### 3) แนวทางการพัฒนา

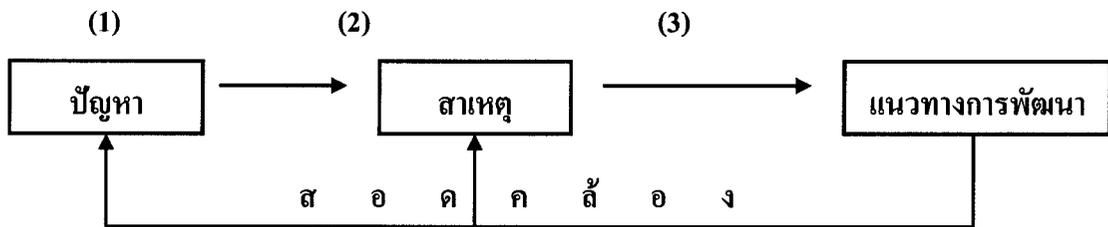
(1) กรุงเทพมหานครควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่อง  
การควบคุมดูแลบุคลากรหรือผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเข้มงวด โดยครอบคลุมเรื่องการให้รางวัลตอบ  
แทนแก่ผู้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและการลงโทษบุคลากรที่ประพฤติมิชอบ พร้อมกับเน้น  
เรื่องการลงโทษผู้บริหารที่ปล่อยละเลยในการควบคุมดูแลบุคลากร พร้อมกันนั้น ควรติดตาม  
ประเมินผลด้วยว่า ผู้บริหารที่เข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรมนั้น ได้นำความรู้ไปปฏิบัติอย่างจริงจัง  
หรือไม่เพียงใด

(2) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรมีการส่งเสริม อบรม ปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมให้กับบุคลากร เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต เสียสละ มีความเป็นธรรม และผู้บริหารของสำนักงานเขตบึงกุ่มทุกระดับควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณธรรม เช่น การปฏิบัติหน้าที่อย่างโปร่งใส และไม่แสวงหาผลประโยชน์ใส่ตนเองและพวกพ้อง

ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ด้าน ข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดทางวิชาการ คือ “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 25-29) มาปรับใช้ ซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ที่สอดคล้องกัน ได้แก่ ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไขหรือแนวทางการพัฒนา โดยได้สรุปไว้ในภาพที่ 5.1

สำหรับปัญหาแต่ละข้อในภาพที่ 5.1 ข้างล่างนี้ นำมาจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.9 ที่มีเครื่องหมาย \*

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



1. บุคลากรของสำนักงาน  
เขตบึงกุ่มมีไม่เพียงพอ  
(Man)

1.1 สำนักงานเขตบึงกุ่มไม่มี  
อำนาจในการบรรจุและแต่งตั้ง  
บุคลากร

1.2 สำนักงานเขตบึงกุ่มมีความ  
รับผิดชอบและปริมาณงานมาก

2. สำนักงานเขตบึงกุ่ม  
ได้รับงบประมาณไม่  
เพียงพอ (Money)

2.1 รัฐบาลและกรุงเทพมหานคร  
ควรสนับสนุนเงินงบประมาณไม่  
เพียงพอ

2.2 สำนักงานเขตบึงกุ่มใช้  
งบประมาณอย่างไม่ประหยัดและ  
ไม่คุ้มค่า

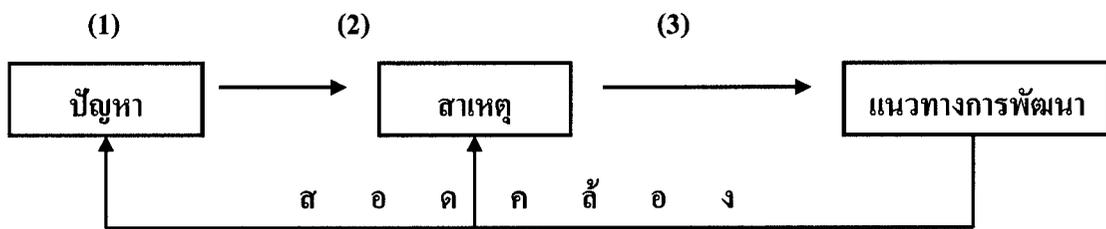
1.1 สำนักงานเขตบึงกุ่มควรมีอำนาจในการบรรจุและ  
แต่งตั้งบุคลากรบางตำแหน่ง โดยการแก้ไขข้อบัญญัติ  
กรุงเทพมหานคร ให้กรุงเทพมหานครหรือผู้ว่าราชการ  
กระจายอำนาจในการบรรจุและแต่งตั้งให้แก่  
สำนักงานเขตเพิ่มมากขึ้น

1.2 สำนักงานเขตบึงกุ่มต้องส่งเสริมการมีส่วนร่วม  
หรือประสานงานกับบุคคล องค์กรภายนอก เช่น  
ภาคเอกชน ประชาชนในพื้นที่ เป็นต้น เข้ามามีส่วน  
ร่วมสนับสนุนหรือช่วยเหลือการปฏิบัติงานอย่าง  
ต่อเนื่อง

2.1 รัฐบาลและกรุงเทพมหานครควรสนับสนุนเงิน  
งบประมาณให้เพียงพอ และสำนักงานเขตบึงกุ่มควร  
เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและสร้างรายได้  
อื่นนอกเหนือจากการสนับสนุนงบประมาณจาก  
รัฐบาล

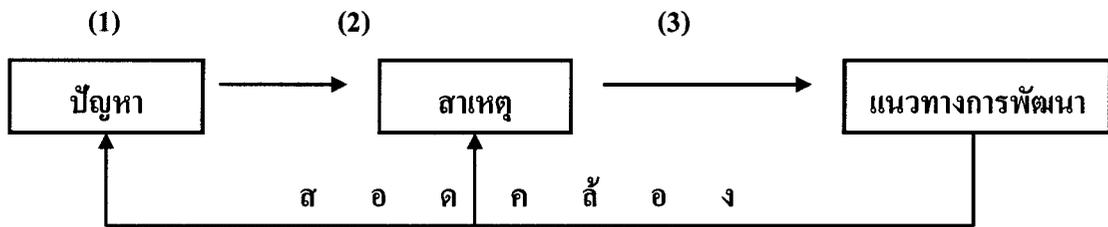
2.2 สำนักงานเขตบึงกุ่มควรควบคุม ตรวจสอบ การใช้  
จ่ายงบประมาณให้เป็นไปอย่างประหยัด คุ้มค่า และ  
เกิดประโยชน์สูงสุด ในเวลาเดียวกัน ควรสนับสนุน  
ให้มีการตรวจสอบทั้งจากหน่วยงานภายในและ  
ภายนอก เช่น ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบตามกฎหมาย  
สื่อมวลชน ประชาชน เป็นต้น

## กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



<p>3. สำนักงานเขตบึงกุ่มขาดการนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติอย่างจริงจัง (Management)</p>	<p>3.1 บุคลากรความรู้ความสามารถในการวางแผน</p> <p>3.2 ผู้บริหารบางส่วนไม่สนใจการวางแผนและการนำไปปฏิบัติ</p>	<p>3.1 สำนักงานเขตบึงกุ่มควรมีการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการวางแผนและการนำไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง</p> <p>3.2 กรุงเทพมหานครหรือสำนักงานเขตควรจัดการฝึกอบรมผู้บริหารในเรื่องการวางแผนและการนำไปปฏิบัติจริง และควรมีการติดตามประเมินผลด้วยว่า ได้มีการนำไปปฏิบัติตามหรือไม่เพียงใด</p>
<p>4. สำนักงานเขตบึงกุ่มมีวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ และเครื่องถ่ายเอกสาร (Material)</p>	<p>4.1 สำนักงานเขตบึงกุ่มมีงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอ</p> <p>4.2 บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตบึงกุ่มใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างไม่ประหยัด ไม่คุ้มค่า และไม่เกิดประโยชน์สูงสุด</p>	<p>4.1 สำนักงานเขตบึงกุ่มควรขอรับการสนับสนุนงบประมาณเพิ่มจากกรุงเทพมหานคร หรือองค์การเอกชน</p> <p>4.2 บุคลากรของสำนักงานเขตบึงกุ่มควรมีการใช้วัสดุอุปกรณ์ให้เกิดความคุ้มค่า เช่น มีการดูแลบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์เพื่อยืดอายุการใช้งาน เป็นต้น โดยผู้บริหารควรควบคุมตรวจสอบให้เข้มงวดและทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด</p>
<p>5. สำนักงานเขตบึงกุ่มให้บริการไม่รวดเร็วเท่าที่ควร และไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ (Market)</p>	<p>5.1 บุคลากรบางส่วนขาดจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน</p> <p>5.2 ผู้บริหารบางส่วนของเขตบึงกุ่มมิได้ประพฤติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของการให้บริการ</p>	<p>5.1 สำนักงานเขตบึงกุ่มควรปลูกฝังจิตสำนึกการให้บริการที่ดีแก่บุคลากรทุกระดับ และนำรูปแบบการบริหารจัดการของภาคเอกชนที่เน้นลูกค้า หรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางมาใช้</p> <p>5.2 ผู้บริหารควรประพฤติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของการให้บริการ เช่น การให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติ</p>

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



6. บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตบึงกุ่มใช้ตำแหน่งหรืออำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือให้พวกพ้อง (Morality)

6.1 ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานเขตบึงกุ่มปล่อยปละละเลยหรือไม่ควบคุมดูแลบุคลากรหรือผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเข้มงวด

6.2 บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตบึงกุ่มขาดคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติราชการ

6.1 กรุงเทพมหานครควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการควบคุมดูแลบุคลากรหรือผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเข้มงวด โดยครอบคลุมเรื่องการให้รางวัลตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและการลงโทษบุคลากรที่ประพฤติมิชอบ พร้อมกับเน้นเรื่องการลงโทษผู้บริหารที่ปล่อยปละละเลยในการควบคุมดูแลบุคลากร พร้อมกันนั้น ควรติดตามประเมินผลด้วยว่า ผู้บริหารที่เข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรมนั้น ได้นำความรู้ไปปฏิบัติอย่างจริงจังหรือไม่เพียงใด

6.2 สำนักงานเขตบึงกุ่มควรมีการส่งเสริม อบรมปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมให้กับบุคลากรทุกระดับ เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต เสียสละ มีความเป็นธรรม และผู้บริหารของสำนักงานเขตบึงกุ่มทุกระดับควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณธรรม เช่น การปฏิบัติหน้าที่อย่างโปร่งใส และไม่แสวงหาผลประโยชน์ใส่ตนเองและพวกพ้อง

ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 6M โดยนำกรอบแนวคิดทางวิชาการที่เรียกว่า กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วยปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไขหรือแนวทางการพัฒนา มาประยุกต์ใช้

**2.3 เปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ในปัจจุบันกับในอดีต และกับสำนักงานเขตอื่นในพื้นที่ใกล้เคียง รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร**

ผู้ศึกษามีความเห็นเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ในปัจจุบันกับในอดีต สืบเนื่องมาจากการปฏิรูประบบราชการ และมีการควบคุมตรวจสอบการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มเข้มงวดมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้สำนักงานเขตได้เปลี่ยนรูปแบบการให้บริการที่อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนมากกว่าอดีต โดยเฉพาะการให้บริการประชาชนแบบเสร็จสิ้นในจุดเดียว (one stop service) ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลามาก เช่น การทำบัตรประชาชน ส่วนการเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มกับสำนักงานเขตอื่นในพื้นที่ใกล้เคียง กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง แทนที่จะอยู่ในระดับมาก สืบเนื่องมาจากการปฏิบัติงานในบางเรื่องสำนักงานเขตบึงกุ่มยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างใกล้ชิด ทัวถึง หรือปฏิบัติงานล่าช้า ทำให้ในบางเรื่องบางกรณีสำนักงานเขตอื่นทำได้ดีกว่า

เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ด้าน หรือ 6M จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า มีความแตกต่างกัน จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (2) ด้านการบริหารคุณธรรม และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือ (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ (3) สูงกว่าปริญญาตรี พบว่า มีความแตกต่างกัน จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารงบประมาณ (2) ด้านการบริหารคุณธรรม ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นแตกต่างกันใน 2 ด้านดังกล่าว สืบเนื่องมาจากความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านวุฒิภาวะ ประสบการณ์ และกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตส่วนใหญ่ก็มีความคิดเห็นที่แตกต่างกับบุคคลที่อยู่ภายนอกองค์การ

**2.4 ภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร**

ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก ว่า ในภาพรวมการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ในอนาคตมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพสูงกว่าในปัจจุบัน เพราะในอนาคตมีปัจจัยสำคัญหลายอย่างที่จะทำให้มีการปฏิรูประบบราชการ เพื่อพัฒนา

และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ เช่น การเรียกร้องของประชาชน สถานการณ์บ้านเมือง นโยบายรัฐบาล การแข่งขันระหว่างประเทศ ด้านเศรษฐกิจ เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงมีแนวโน้มว่าการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มจะมีประสิทธิภาพสูงกว่าในปัจจุบัน และสำหรับเหตุผลที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลางว่า ในภาพรวม การบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มในอนาคตมีแนวโน้มที่เป็นไปในทิศทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น แทนที่จะอยู่ในระดับมาก ผู้ศึกษามีความเห็นที่สืบเนื่องมาจากว่าในอนาคตแม้จะมีการปฏิรูประบบราชการ การบริหารการพัฒนาภาครัฐให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่การบริหารการพัฒนาอาจจะไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง เป็นการพัฒนภายในหน่วยงานเท่านั้นผลประโยชน์ตกอยู่กับผู้ปฏิบัติงานมากกว่าผู้รับบริการ เช่น ได้รับเงินเดือนมากขึ้น เทคโนโลยีทันสมัยทำให้ปฏิบัติงานสะดวกสบาย เป็นต้น

### 3. ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาแบ่งการนำเสนอเป็น 2 หัวข้อตามลำดับ ได้แก่ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด 6M และข้อเสนอแนะอื่น ดังต่อไปนี้

3.1.1 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด 6M เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ใช้กรอบแนวคิด 6M ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงนำเสนอข้อเสนอแนะ ตามกรอบแนวคิดนี้ด้วย

1) ด้านการบริหารบุคลากร สำนักงานเขตบึงกุ่มควรมีการพัฒนาบุคลากรทุกระดับภายในหน่วยงานให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ เนื่องจากบุคลากรบางส่วนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานสูงแต่ยังขาดความรู้ความสามารถทางด้านการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งในปัจจุบันและต่อไปในอนาคต การบริหารงานภาครัฐจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้งาน และควรทำควบคู่ไปกับการส่งเสริม ปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมด้วย โดยผู้บริหาร หัวหน้างานต้องปฏิบัติตนเป็นตัวอย่าง เพราะข้าราชการจะทำงานเก่งอย่างเดียวไม่ได้ ต้องเป็นผู้มีคุณธรรมด้วย นอกจากนี้ ควรมีการให้ความรู้ ความเข้าใจกับประชาชนในเรื่องต่าง ๆ ที่ประชาชนควรทราบด้วย เช่น อำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขต เรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนซึ่งเป็นเรื่องสำคัญ ควรมีการชี้แจงให้ประชาชนทราบถึงระดับการมีส่วนร่วม วิธีการ

มีส่วนร่วม เป็นต้น และประชาชนเองก็ต้องให้ความสนใจด้วย รวมทั้งการแก้ไขข้อบัญญัติ กรุงเทพมหานครให้สำนักงานเขตมีอำนาจในการบรรจุ แต่งตั้งบุคลากรบางตำแหน่งด้วย

2) *ด้านการบริหารงบประมาณ* สำนักงานเขตบึงกุ่มควรมีการปรับปรุงระบบการควบคุม ตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณให้รัดกุม เพื่อไม่ให้งบประมาณรั่วไหล ซึ่งงบประมาณมาจากเงินภาษีของประชาชน การใช้จ่ายงบประมาณต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชนและปัญหาเร่งด่วนเป็นสิ่งสำคัญ ประชาชนต้องได้รับผลประโยชน์จากการใช้จ่ายงบประมาณ มีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบ และต้องมีการชี้แจงการใช้จ่ายงบประมาณให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ สำนักงานเขตบึงกุ่มควรเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและสร้างรายได้อื่นนอกเหนือจากการสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาล

3) *ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์* สำนักงานเขตบึงกุ่มควรปรับปรุงระบบการบริหารวัสดุอุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เริ่มตั้งแต่การจัดซื้อจัดจ้าง ต้องมีความโปร่งใส มีการควบคุม ตรวจสอบ บำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์โดยเฉพาะการบำรุงรักษา หน่วยงานภาครัฐควรให้ความสำคัญในการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์เพื่อยืดอายุการใช้งาน เป็นการช่วยประหยัดงบประมาณ และเป็นการใช้จ่ายงบประมาณให้เกิดความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด

4) *ด้านการบริหารงานทั่วไป* สำนักงานเขตบึงกุ่มควรมีการนำระบบการบริหารงานภาคเอกชนเข้ามาใช้ เช่น การทำงานที่เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง การทำงานที่มุ่งเน้นผลสำเร็จของงาน เป็นต้น ส่งเสริม สนับสนุนให้ออกชน ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำ ควบคุม ตรวจสอบ แผนพัฒนาโครงการด้านต่าง ๆ ปรับปรุงระบบการประสานงานภายในและภายนอกหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ และผู้บริหารควรมีภาวะผู้นำ มีความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการ ในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร จะมีประสิทธิภาพ หรือไม่ประชาชนจะดูจากผลการปฏิบัติงานตามแผนงานโครงการต่าง ๆ เป็นหลัก เช่น น้ำไหล ไฟสว่าง ถนนหนทางดี การศึกษาดี การสาธารณสุขดี สิ่งแวดล้อมดี ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานจริงตามแผนงานเป็นสิ่งสำคัญ การมีแผนงานที่ดีแต่ไม่สามารถนำมาปฏิบัติได้จริงก็ไม่มีประโยชน์อะไร ต้องทำให้เห็นเป็นรูปธรรม

5) *ด้านการให้บริการประชาชน* สำนักงานเขตบึงกุ่มควรมีการคำนวณอัตรากำลังคนให้เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการในแต่ละวัน แต่ละช่วงเวลาเพื่อให้การบริการที่รวดเร็วขึ้น ควรมีการขยายช่องทางการให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น โทรศัพท์สายด่วน จัดทำเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และที่สำคัญผู้ใช้บริการสามารถเข้าไปค้นหาข้อมูลได้ ทุกเรื่องเพราะมีหลายหน่วยงานมีการจัดทำเว็บไซต์แต่ผู้ใช้บริการไม่สามารถเข้าค้นหาข้อมูลได้เลย จึงไม่เกิดประโยชน์ มีการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ออกให้บริการอย่างต่อเนื่อง

6) **ด้านการบริหารคุณธรรม** ควรปลูกฝังจิตสำนึกกรังงานบริการ เอาใจใส่ และเสียสละเพื่อส่วนรวม ส่งเสริมและสนับสนุนการควบคุมตรวจสอบการทำงานจากหน่วยงาน ภายนอก ผู้บริหารควรควบคุม ดูแลการทำงานประเมิณผลการทำงานอย่างใกล้ชิดและเป็นธรรมไม่ เลือกปฏิบัติ เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารเองก็ต้องปฏิบัติตนเป็น แบบอย่างที่ดีในเรื่องการมีคุณธรรมจริยธรรมด้วย

### 3.1.2 ข้อเสนอแนะอื่น

1) **ด้านรูปแบบองค์กร โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่** กรุงเทพมหานครเป็น หน่วยการปกครองรูปแบบพิเศษ เทียบได้กับเทศบาล มีพื้นที่เขตการปกครองกว้างขวางถึง 50 เขต และมีประชากรเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้ประสบปัญหาต่อการควบคุมดูแลและรับผิดชอบ การ ให้บริการประชาชน ไม่ทั่วถึง ฝ่ายบริหารไม่มีโอกาสได้สัมผัสและใกล้ชิดประชาชนตามหลักการ บริหารท้องถิ่น ทำให้การบริหารการพัฒนาไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ผู้ศึกษามีความเห็นว่ รูปแบบและโครงสร้างการบริหารของกรุงเทพมหานครและสำนักงานเขต ไม่เหมาะสมกับขนาด พื้น ขอบเขตการปกครอง สภาพการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน สังเกตได้จากที่กรุงเทพมหานครใน อดีตเคยมีการแบ่งเป็นเขตต่าง ๆ จาก 38 เขต จนปัจจุบันแบ่งเป็น 50 เขต เนื่องจากการขยายตัวของ เมือง แม้จะมีการแบ่งเป็นเขตต่าง ๆ แต่การบริหารงาน การปกครองยังรวมอยู่ที่ผู้ว่าราชการ กรุงเทพมหานคร ประกอบกับผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเองไม่ต้องการมอบอำนาจให้ ผู้อำนวยเขตเพราะจะทำให้มีอำนาจน้อยลง อำนาจของผู้อำนวยการเขตจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ผู้อำนวยการเขตไม่มีอำนาจหน้าที่เพียงพอ ในการตัดสินใจ การ บริหารงานของสำนักงานเขตขาดความเป็นอิสระ ทั้งนี้สอดคล้องกับ

นอกจากนี้ ผู้อำนวยการเขตเป็นข้าราชการประจำไม่ได้มาจากการ เลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น ทำให้ไม่จำเป็นต้องมาใกล้ชิด คลุกคลี หรือรับรู้ปัญหา ความ ต้องการของประชาชน ในขณะที่เดียวกันสมาชิกสภาเขตที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน รู้ปัญหา และความต้องการของประชาชน แต่มีอำนาจหน้าที่ในการให้คำปรึกษา ข้อคิดเห็น ข้อสังเกต เกี่ยวกับแผนพัฒนาเขตต่อผู้อำนวยการเขตเท่านั้น หากผู้อำนวยการเขตไม่ต้องการคำแนะนำ ก็ทำ อะไรไม่ได้ ผู้ศึกษาเห็นว่ารูปแบบองค์กร โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ที่ไม่เหมาะสม โดยเฉพาะหัวหน้าฝ่ายบริหารเป็นข้าราชการประจำ ไม่มีโอกาสใกล้ชิดกับประชาชน ไม่รู้ความ ต้องการที่แท้จริงของประชาชน เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางแก้ไขหรือข้อเสนอแนะ คือ

(1) ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครควรมีอำนาจน้อยลง โดยให้มีบทบาท หน้าที่ประธานในที่ประชุม หรือมีอำนาจดำเนินการเฉพาะแผนรวมเท่านั้น เช่น ระบบขนส่งมวลชนรวม ระบบกำจัดขยะรวม ไฟฟ้า ประปา เป็นต้น ทั้งนี้สอดคล้องกับ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

(2548: 398-408) ที่ได้ศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาหน่วยงานของรัฐในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยหน่วยงานของรัฐในส่วนท้องถิ่นที่ศึกษา คือ กรุงเทพมหานคร ซึ่งได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนาอำนาจหน้าที่ ในระดับบน คือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครว่าควรมีอำนาจน้อยลง โดยมีอำนาจดำเนินการเฉพาะแผนรวม เป็นต้นว่า ระบบขนส่งมวลชนรวม ระบบกำจัดขยะรวม

(2) ควรสนับสนุนให้มีการเพิ่มอำนาจการตัดสินใจในการบริหารงานอย่างจริงจัง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้กับสำนักงานเขต และประชาชนในพื้นที่ให้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกันเป็นการแบ่งเบาภาระของเขตและผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครด้วย ทั้งนี้ สอดคล้องกับ อุดร ตันติสุนทร (หนังสือพิมพ์มติชน วันเสาร์ที่ 1 กรกฎาคม 2549: 9) ที่ได้กล่าวไว้ว่า วันนีรัฐบาลต้องริบกระจายอำนาจหรือแบ่งเบาภาระ ให้ผู้ว่ากรุงเทพมหานคร นายกองค้การ บริหารส่วนจังหวัด นายกเทศมนตรี และนายกองค้การบริหรส่วนตำบล ไปดูแลทุกข์สุขของราษฎรในเขตท้องถิ่นของตน เพราะใกล้ชิดกว่าแก้ปัญหาของท้องถิ่นได้ง่ายกว่ามาก

(3) ควรมีการเปลี่ยนรูปแบบการปกครองจาก “สำนักงานเขต” เป็น “เทศบาลนคร” เพื่อให้สอดคล้องกับเทศบาลนครอื่น ๆ ที่ใช้อยู่ในประเทศไทย โดยมีฝ่ายบริหาร และฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ นายกเทศมนตรี และสมาชิกสภาเทศบาล มาจากการเลือกตั้งของประชาชน

(4) เทศบาลแต่ละแห่งที่จัดตั้งขึ้นอาจจะมีอำนาจหน้าที่บางอย่างแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาด ขีดความสามารถ ลักษณะของพื้นที่ เนื่องจากแต่ละพื้นที่มีความแตกต่างกัน เช่น กรุงเทพมหานครชั้นใน กับกรุงเทพมหานครชั้นนอกจะมีความแตกต่างกัน ทั้งพื้นที่ ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ เป็นต้น

(5) ยกเลิกตำแหน่งผู้อำนวยการเขตโดยการปรับเปลี่ยนเป็น ปลัดเทศบาล และให้มีหน้าที่ควบคุมดูแลข้าราชการประจำที่ปฏิบัติงานในเทศบาล

(6) ยกเลิกสมาชิกสภาเขต และสมาชิกสภากรุงเทพมหานครโดยการปรับเปลี่ยนเป็น สมาชิกสภาเทศบาล และควรมีการยกเลิกตำแหน่งกำนัน ผู้ใหญ่บ้านด้วย เนื่องจากผู้ศึกษามีความเห็นว่ามีควมซ้ำซ้อนไม่สอดคล้องกับการปกครองส่วนท้องถิ่น และไม่เหมาะสมกับรูปแบบการปกครองในยุคปัจจุบัน

(7) เทศบาลที่จัดตั้งขึ้น และผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครให้ขึ้นตรงต่อกระทรวงมหาดไทย หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

(8) เพื่อให้การบริหารการพัฒนาของเทศบาลแต่ละแห่งมีประสิทธิภาพ ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดควรที่จะมีการนำแนวคิดเกี่ยวกับ “สหการ” มาใช้ คือ การประสานงาน การร่วมมือกันของแต่ละเทศบาลในการให้บริการสาธารณะ การบริหารการพัฒนา ทั้งนี้สอดคล้องกับ อุดร ตันติสุนทร และพลเอกศิริรินทร์ ฐูปกล้า (ได้จากการบรรยายและการเสนอแนะในการสอบวิทยานิพนธ์ เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2550 ที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช) ที่กล่าวถึง แนวคิดสหการ ว่าเป็น หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องร่วมกันประสานงานกันในการดำเนินกิจการบางอย่างเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และเพื่อลดการแข่งขันกันเสนอของงบประมาณของท้องถิ่น การปรับปรุงแก้ไขรูปแบบองค์กร โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครและสำนักงานเขตตามที่ได้เสนอแนะมานี้ หากไม่สามารถดำเนินการได้พร้อมกันหมดควรมีการทดลองใช้ในบางเขตพื้นที่ก่อนเพื่อศึกษาถึงข้อดี ข้อเสีย และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสมกับพื้นที่ก่อนการนำมาใช้จริง ทั้งนี้ควรประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจแก่ข้าราชการ และประชาชนควบคู่กันไปด้วย แต่หากไม่สามารถนำรูปแบบเทศบาลนครมาใช้ได้จริง ผู้ศึกษาเห็นว่าควรมีการดำเนินการดังนี้

(1) การเพิ่มอำนาจให้กับผู้อำนวยการเขต รวมถึงการกำหนดหน้าที่หลักที่สำคัญให้กับผู้อำนวยการเขต คือ การพบปะ เยี่ยมเยียน อย่างใกล้ชิดกับประชาชนภายในพื้นที่เป็นประจำเพื่อรับทราบถึงปัญหา ความต้องการที่แท้จริงของประชาชน

(2) การเพิ่มอำนาจให้กับสมาชิกสภาเขตให้มีอำนาจในการเสนอปัญหา ลงมติ มีส่วนร่วมในการบริหารการพัฒนามากขึ้น เช่น การจัดเตรียมงบประมาณ การติดตามและประเมินผล

## 2) การนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้

ในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตให้มีประสิทธิภาพ ควรนำหลักการของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มาใช้ทั้งในระดับบุคคล ชุมชนและระดับองค์กร โดยเขตจะต้องปฏิบัติให้เห็นเป็นแบบอย่าง ซึ่งหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสรุปได้ดังนี้

(1) ความพอประมาณ หมายถึง ความพอดีที่ไม่น้อยเกินไป และไม่มากเกินไป โดยไม่เบียดเบียนตนเองและผู้อื่น เช่น การผลิตและการบริโภคที่อยู่ในระดับพอประมาณ การจัดทำโครงการต้องคำนึงถึงทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัด เช่น งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์

(2) ความมีเหตุผล หมายถึง การตัดสินใจเกี่ยวกับระดับของความพอเพียง จะต้องเป็นไปอย่างมีเหตุผล โดยพิจารณาจากเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนคำนึงถึงผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการกระทำนั้น ๆ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวอย่างรอบคอบ เช่น การสำรวจ

ศึกษาความต้องการของประชาชนตามสภาพความเป็นจริง และคำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละชุมชน การใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด

(3) การมีภูมิคุ้มกันที่ดีในตัว หมายถึง การเตรียมตัวให้พร้อมรับผลกระทบ และการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น โดยคำนึงถึงความเป็นไปได้ของสถานการณ์ต่าง ๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตทั้งใกล้และไกล เช่น การสร้างศูนย์การเรียนรู้ชุมชน การให้คำแนะนำ การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนทราบขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานเขต การให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาตามโครงการต่าง ๆ การรวมกลุ่มเพื่อทำกิจกรรมร่วมกันในชุมชน เช่น การต่อต้านยาเสพติด การป้องกันอาชญากรรม เป็นต้น

นอกจากนี้ในการนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้จะต้องมีองค์ประกอบอื่นด้วย ได้แก่ องค์ประกอบด้านความรู้ ประกอบด้วย ความรอบรู้เกี่ยวกับวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน รวมถึงความรู้ที่เป็นภูมิปัญญาชาวบ้านด้วย ใช้ความรอบคอบ และความระมัดระวังอย่างยิ่งที่จะนำความรู้เหล่านั้น มาพิจารณาให้เชื่อมโยงกัน เพื่อประกอบการวางแผน และความระมัดระวังในขั้นปฏิบัติ องค์ประกอบด้านคุณธรรม ที่จะต้องเสริมสร้างประกอบด้วย มีความตระหนักในคุณธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความอดทน ความเพียร ใช้สติปัญญาในการดำเนินชีวิต ไม่โลภ องค์ประกอบทั้งสองอย่างนี้รวมเรียกว่า “ความรู้คู่คุณธรรม” การนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ คือ การพัฒนาที่สมดุลและยั่งยืน พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงในทุกด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยี และเพื่อให้ประชาชน ชุมชนมีความเข้าใจเกี่ยวกับการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ สำนักงานเขตควรทดลองนำไปใช้กับชุมชนให้ประสบผลสำเร็จ แล้วจึงมีการขยายผลให้ชุมชนอื่นศึกษาเป็นแบบอย่างต่อไป สิ่งสำคัญที่ผู้ศึกษาอยากเน้นย้ำ คือ การนำหลักธรรมาภิบาล โดยเฉพาะ หลักความโปร่งใส และหลักความมีส่วนร่วม มาใช้อย่างจริงจังจะช่วยให้การบริหารการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ของเขตมีประสิทธิภาพสูงขึ้น เช่น การมีส่วนร่วมของประชาชนในการควบคุมตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐ เป็นต้น

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ครั้งต่อไปควรมีการดำเนินการ ดังนี้

3.2.1 การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิด 6M มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบในการศึกษาวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา ตลอดจนเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มในปัจจุบันกับในอดีตและกับสำนักงานเขตอื่นในพื้นที่ใกล้เคียง ทำให้ได้ทราบและเข้าใจในปัญหา

แนวทางการพัฒนา ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรนำกรอบแนวคิดนี้ไปประยุกต์หรือปรับใช้กับหน่วยงานอื่นตามความเหมาะสม ซึ่งจะเป็นการพิสูจน์หรือยืนยันว่า กรอบแนวคิดนี้มีเนื้อหาสาระครอบคลุมแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์

3.2.2 ศึกษาโดยนำกรอบแนวคิดอื่นมาใช้ในการศึกษา เช่น การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ซึ่งประกอบด้วย 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

3.2.3 ควรนำไปศึกษาแนวเจาะลึกในแต่ละด้าน หรือศึกษาวิจัยควบคู่กันหลายรูปแบบ เช่น การวิจัยเชิงสำรวจ ควบคู่กับการสัมภาษณ์

3.2.4 ศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตในมุมมองของประชาชนฝ่ายเดียว

3.2.5 ศึกษาเปรียบเทียบของประสิทธิภาพในการบริหารงานพัฒนาของสำนักงานเขต

3.2.6 ศึกษาแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารงานพัฒนาของสำนักงานเขต

3.2.7 ศึกษาวิจัยโดยเพิ่มหรือลดจำนวนกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการวิจัยว่ามีความคล้ายคลึงหรือแตกต่างกัน